

MANUAL DO USUÁRIO



Sumário

Bem-vindo	3
Observações importante.....	3
Suporte ao usuário	3
Efetuando chamadas	4
Transferência de chamada	4
Captura de chamadas	5
Callcenter	5
Estacionamento de chamadas.....	6
Identificação	6
Hora certa	7
Desvio de ligação	7
Rechamada automática.....	7
Teleconferência	7

BEM VINDO

O manual de usuário tem por objetivo informar sobre a correta utilização/programação das facilidades para usuário de um ramal/PA. Desta forma o usuário poderá tirar proveito de todos os recursos que a solução SPBX-IP oferece, desde os mais simples até os mais avançados.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

As senhas de acesso e os procedimentos de segurança são estabelecidos pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade;

A Trelogic não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou qualquer outro procedimento operacional realizado pelo usuário.

Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais serão efetuadas conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Trelogic e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial;

A Trelogic não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente da necessidade de contratação do suporte técnico mensal. O suporte técnico mensal cria procedimentos de backup das configurações, monitora ativamente o funcionamento do sistema e auxilia nas rotinas de backup de gravações de ligação.

SUPORTE AO USUÁRIO

O suporte ao usuário deverá ser solicitado pelos meios descritos abaixo;

Site: www.trelogic.com.br ou 0800-4940026 / 14-21050026 / 11-43495725 / 14-31611100

E-mail: suporte@trelogic.com.br ou e-mail: ticket@trelogic.com.br

Whatsapp: 1499644-7010

Skype: suporte.trelogic

Efetuando chamadas

Efetuando chamadas internas

Retire o fone do gancho.

Em seguida, tecle o número do ramal que se deseja estabelecer comunicação.

Efetuando chamadas externas

Retire o fone do gancho.

Em seguida, tecle o número do telefone que se deseja estabelecer comunicação.

Obs: não é necessário teclar código para pegar a linha.

Efetuando chamadas via senha

Retire o fone do gancho.

Em seguida, tecle o número do telefone que se deseja estabelecer comunicação.

O sistema solicita a senha, após digitar, a ligação será completada.

Transferência de chamadas

Transferência com consulta

Durante uma ligação, tecle flash ou *2 e o número do ramal que deseja consultar.

Para retornar a primeira ligação, tecle flash ou 2x o asterisco (**)

Para transferir a ligação, desligue o telefone.

Transferência cega sem consulta

Durante uma ligação, tecle # # e o número do ramal que deseja transferir.

Captura de chamadas

A captura de chamadas, permite que um ramal atenda chamadas dirigidas a outros ramais, ambos os ramais devem estar no mesmo grupo de captura.

Captura de chamadas

Retire o fone do gancho.
Em seguida, tecele asterisco (*) 8.

Captura de chamada direta

Retire o fone do gancho.
Em seguida, tecele ** + o ramal que está tocando.

Callcenter

Login e Logout

Para PA analógica ou IP Phone

Login digite *45 + número da fila
Logout digite *45

Para PA-IP – softphone multi usuário

Para efetuar o login: digite o usuário e a senha cadastrado pelo administrador.
Para efetuar o logout: ir em menu em seguida sair o softphone será fechado.

Pausas

Para ativar a facilidade de pausa, tecele o motivo de pausa e mantenha o fone fora do gancho.
Saindo da pausa: para sair da pausa basta colocar o fone no gancho.

- *461 Descanso
- *462 Lanche
- *463 Feedback
- *464 Particular
- *465 Treinamento
- *466 Reunião
- *467 Sistema

Monitoramento do áudio da PA

Digite 555 + o número do usuário (PA) aguarde a solicitação da senha padrão "1234" ativa o modo escuta.

Com a monitoração ativa poderá ser utilizado os códigos abaixo:

5 – Habilita o SOPRO o atendente ouvirá o que for falado

6 – Habilita a comunicação aberta, o atendente e o cliente ouviram o que for falado.

4 – Voltar ao modo escuta.

Toques para filas

RingAll - Toca todos ao mesmo tempo

Randon - Toca aleatório

Linear - Toca sempre no primeiro da fila caso estiver ocupado vai sequenciando

Mmemory - Toca cíclico seguindo a ordem que os ramais estão

Leastrecent - Toca no ramal que está a mais tempo sem atendimento

FewestCalls - Toca no ramal que atendeu menos ligações

Estacionamento de ligações

Esta facilidade permite encaminhar para um estacionamento as chamadas internas e externas recebidas por um ramal, durante a conversação e, conforme a configuração, o usuário poderá estacionar até 8 (padrão)

Estacionando uma ligação

Para estacionar a chamada, tecle FLASH ou asterisco (*) 2 + 600 o sistema diz a posição que a ligação foi estacionada.

Recuperando a ligação estacionada

De qualquer ramal tecle *48 + a posição da ligação.

Identificação

Esta facilidade permite identificar o número do ramal utilizado pelo usuário.

Identificar o número do ramal utilizada

Para vocalização do número do ramal utilizado, retire o monofone do gancho.

Em seguida, tecle asterisco (*) 65

Identificar o número da última ligação recebida

Para vocalização do número do ramal utilizado, retire o monofone do gancho.
Em seguida, tecele asterisco (*) 69 e siga as instruções para a chamada automática.

Hora certa

Para ouvir a mensagem “Serviço Hora Certa” digite asterisco (*) 60

Desvio de ligações

Desvio geral

Esta facilidade permite programar um ramal como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário, a confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

Ativar tecele *72 e siga as instruções
Desativar tecele *73 e siga as instruções

Desvio se ocupado

Ativar tecele *90 e siga as instruções
Desativar tecele *91 e siga as instruções

Desvio se não atende

Ativar tecele *52 e siga as instruções
Desativar tecele *53 e siga as instruções

Rechamada automática

Quando ligar e o ramal estiver ocupado tecele *13 + ramal ocupado, aguarde o bip.
Desativar tecele *13.

Teleconferência

Transferir as ligações para dentro da sala de conferencia Sala padrão 500
Opção de ativar a senha, solicitar ao adm do sistema.